

Asker, 16. august 2024

Til  
Utvalg for plan- og byggesak  
Asker kommune

## Effektivisering, servicegrad og veiledning i plan- og byggesaksbehandling i Asker kommune

Utvalget for plan og byggesak behandler nå sak 0042/24 om "Effektivisering og servicegrad i Asker kommunes byggesaksbehandling". Dette er en viktig sak, og den er kommunedirektørens svar på verbalvedtak fra kommunestyret 12. desember 2023. I verbalvedtak 8.3 ble kommunedirektøren bedt om å strukturere, konkretisere og målsette servicegrad og effektiviseringspotensial innenfor kommunens plan- og byggesaksbehandling. Sak med forslag til struktur og relevante måltall og mål innen tid, kostnad og ytelse, dispensasjoner samt servicegrad fremlegges formannskapet og utvalg for plan- og byggesak innen utløpet av juni 2024. Kommunedirektøren bes også gjøre en vurdering av timeføring for saksbehandlere som grunnlag for forbedring av gebyrregulativ og servicegrad.

Asker Næringsforening (ANF) har lenge vært opptatt av behovet for en mer effektiv, serviceorientert og veiledende byggesaksbehandling i kommunen. ANF har kontinuerlig satt fokus på hvordan veiledning og tydelig informasjon kan bidra til bedre opplevelser og reduserte kostnader for alle som er involvert i en byggesak.

Flere aktører i byggebransjen, inkludert syv arkitektkontor, har gitt tilbakemeldinger om at saksbehandlingstidene oppleves som lengre enn tallene som presenteres i kommunedirektørens saksfremlegg.

Tiden som benyttes til mottakskontroll, eventuelle mangelbrev, avslag og ny behandling etter opphevelse av vedtak grunnet klagebehandling av Statsforvalter, mm. må inkluderes i samlet tidsbruk for å vise et korrekt bilde. Tiden som søker bruker for komplettering av søknaden, kan trekkes fra samlet saksbehandlingstid.

En slik samlet saksbehandlingstidmåling er i samsvar med Fylkesmannens sitt vedtak i sak med referansenummer 2015/16562 (vedlegg 1) som bekrefter gyldigheten og ratifiserer regjeringens rundskriv H13/04 (vedlegg 2) også for saker etter ny plan- og bygningslov og saksforskrift fra 2007/2008.

Fra dette rundskrivet hitsettes:

*«Dersom kommunen oppdager at opplysninger mangler, må ansvarlig søker gjøres oppmerksom på dette. Saken kan sendes tilbake, eller legges «på vent», for supplering av opplysninger. Den tiden som går fra kommunen sender beskjed til ansvarlig søker til kommunen mottar de nye opplysningene, vil komme i tillegg til tidsfristen på 12 uker. Slik forlengelse av fristen vil gjelde feilretting og supplering av opplysninger, og vil referere seg til mindre mangler ved søknaden. Tid som brukes til å vurdere om søknaden er klar til å behandles må regnes med i fristen på 12 uker (vår understrekning).*

*Dersom det oppdages større feil eller mangler ved den innsendte søknaden, vil det måtte vurderes om søknaden er så mangelfull at saken må sendes i retur. I et slikt tilfelle må det sendes inn ny søknad hvor det vil løpe en ny frist på 12 uker for behandling av saken.»*

ANF anbefaler også at det legges til rette for bedre mottakskontroll og dialog slik at man unngår at en søknad blir liggende i 12 uker før den sendes tilbake på grunn av feil og mangler. Dette anbefales også i vedlagt rundskriv H13/04:

*«Det er i utgangspunktet ansvarlig søkers ansvar at alle nødvendige opplysninger som kreves for at kommunen skal kunne ta stilling til tiltaket, følger med søknaden. Samtidig har kommunen et ansvar for en forsvarlig saksbehandling, og vil som regel ha en type mottakskontroll der saken gjennomgås for å vurdere om den er klar for videre behandling.»*  
*Departementet mener at de nye tidsfristreglene forutsetter at kommunen skal ha rutiner for å oppdage eventuelle feil og mangler ved søknaden.*

For å få et mer realistisk bilde av effektiviteten i byggesaksbehandlingen, anbefaler ANF at statistikken utvides til å inkludere den samlede saksbehandlingstiden – fra mottak av søknad til endelig vedtak – og ikke bare deler av prosessen som i dag. Dette bør inkludere tiden brukt på mottakskontroll, mangelbrev, klagebehandling og eventuelle avslag. Det er også viktig å inkludere veiledning som en sentral del av denne prosessen, slik at innbyggere og næringsliv blir bedre informert og rustet til å levere komplette søknader. En slik tilnærming vil være i tråd med både Fylkesmannens vedtak i sak 2015/16562 og regjeringens rundskriv H13/04.

Men kanskje enda viktigere er at kommunen får en helhetlig tidsmåling med mulighet til å definere KPI'er som ligger så nærme som mulig det søkerne fra sin side opplever i praksis. Da tettes forventningsgapet mellom kommunen og søker, og den langvarige hovedkilden til misnøye reduseres betydelig.

Det er også rapportert et økt behov for dispensasjoner, noe som skaper uforutsigbarhet og frustrasjon for søkerne. Her er det viktig med bedre veiledning fra kommunens side for å sikre at søkere forstår regelverket og kan levere komplette søknader fra starten av. Dette vil redusere behovet for mangelbrev og unødvendige forsinkelser.

KOSTRA-tallene viser at Asker har høyere saksbehandlingsgebyrer enn mange andre kommuner, noe som oppleves som uforståelig da den ikke underbygger en tilsvarende kvalitet på tjenesten.

Gebyrene blir spesielt problematiske når de pålegges for mangelfulle søknader, og kan oppleves som straffegebyrer. Bedre veiledning fra kommunen kan bidra til å redusere slike problemer ved å sikre at søkere forstår kravene før de leverer inn sine søknader. Dette vil bidra til økt tilfredshet, forbedret servicegrad og redusert ressursbehov i kommunens videre behandling av sakene.

ANF etterlyser en raskere gjennomføring av den såkalte planvasken, som ble introdusert for over 18 måneder siden. Vi forstår at denne har startet, men ser ikke at det er kommunisert en strategi eller plan for gjennomføring. Oppdatering og standardisering av gamle planer vil etter vårt syn bidra til bedre forutsigbarhet for søkerne, forbedret veiledning fra kommunens side og reduserte kostnader i kommunens saksbehandling.

Brukerundersøkelsen fra 2022 viser at det er forbedringspotensial innen saksbehandlingstid og responstid, selv om mange var fornøyd med den mottatte veiledningen. ANF understreker at det er viktig å inkludere alle typer søkere, ikke bare de som har fått godkjent sine søknader, i fremtidig

undersøkelser. Dette vil gi et mer nøyaktig og balansert bilde av kundetilfredsheten og servicegraden.

Avslutningsvis oppfordrer ANF utvalget til å prioritere gebyrsaken (sak 41/24) etter behandlingen av effektivisering og servicegrad (sak 42/24). Høye gebyrer bør ikke være et hinder for effektivitet, og det er nødvendig å finne verktøy som sikrer bedre veiledning og service i den offentlige forvaltningen. Bedre veiledning vil gi søkerne mer klarhet og trygghet gjennom prosessen, noe som i sin tur vil redusere feil og forsinkelser, samt styrke tilliten til kommunens plan- og byggesaksavdeling.

Effektive saksbehandlingsprosesser og økt veiledning må være målet for å redusere gebyrer, forbedre servicegrad og sikre en smidigere prosess for både innbyggere og næringslivet. ANF ser frem til å bidra til denne viktige forbedringsprosessen.

Med vennlig hilsen



Steinar Bustad  
Direktør  
Asker Næringsforening

Vedlegg 1: Brev fra Fylkesmannen i Hordaland til Lindås kommune, referansenummer 2015/16562

Vedlegg 2: [Rundskriv H-13/04 - regjeringen.no](#)